

## Regional rapport



Kommentarsamling  
Sengeafsnit G1  
Geriatrisk Afdeling G  
Aarhus Universitetshospital

## Landsdækkende undersøgelse af patientoplevelser 2016

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2016 for Region Midtjylland Spørgeskemaundersøgelse blandt planlagt indlagte patienter, akut indlagte patienter og ambulante patienter i Region Midtjylland.

Rapporten er udarbejdet af DEFACTUM, Region Midtjylland DEFACTUMS Rapporten kan hentes på DEFACTUMS hjemmeside <http://www.defactum.dk> eller ved at kontakte

DEFACTUM Olof Palmes Allé 15 8200 Århus N Telefon: 78 41 40 54 [DEFACTUM@rm.dk](mailto:DEFACTUM@rm.dk)

" DEFACTUM, 2017

## Indledning

Patienternes oplevelser i den landsdækkende undersøgelse på det somatiske område omfatter tre delundersøgelser fordelt på patientgrupperne planlagt indlagt, akut indlagt og ambulante patienter på alle landets offentlige sygehuse, samt patienter som har været behandlet på et privathospital efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg.

Undersøgelsen gennemføres på vegne af de fem regioner.

## Formål

Formålet med LUP er at:

- Identificere og sammenligne forskelle i patienters oplevelser inden for udvalgte temaer
- Give input til at arbejde med kvalitetsforbedringer
- Kunne følge udviklingen i patienternes oplevelser og vurderinger systematisk over tid

## Organisering

Projektledelsen af undersøgelsens landsdækkende del varetages af Enhed for Evaluering og Brugerindvovering, der sammen med DEFACTUM i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling. Den regionale del af undersøgelsen hos DEFACTUM har tilknyttet en faglig arbejdsgruppe, som består af én repræsentant fra hvert af regionens hospitaler og en repræsentant fra Strategisk Kvalitet.

## Datagrundlag

Rapporteringen følger de organisatoriske enheder på hospitalerne med udgangspunkt i Sundhedsstyrelsens Sygehus-afdelingsklassifikation og regionens BI-portal i samarbejde med hospitalerne.

Fra september til december 2016 blev afdelingens patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af indlæggelsen/besøget på afsnittet. Stikprøven blev udtrukket blandt planlagt og akut indlagte patienter fra 4.-31. august, 3.-30. september og 4.-31. oktober og blandt de ambulante patienter fra 18.-31. august, 17.-30. september og 18.-31. oktober i 2016.

## Rapportering

Patienternes tilbagemelding sker på afdelings-, hospitals- og regionsniveau i rapporter fra Enhed for Evaluering og Brugerinddragelse, hvis der som minimum er 20 besvarelser. I Region Midtjylland supplerer DEFACTUM undersøgelsen med en oversigt med resultater på afsnitsniveau, en kommentarsamling for hver patientgruppe på afdelingsniveau og en oversigt med diagnoserapportering, hvis der som minimum er 15 besvarelser.

## Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

- Kapitel 1: Indledning

- Kapitel 2: Kommentarsamling

## Kommentarer

Fordelingen af kommentarer og hvad de handler om bidrager til at give et billede af, hvad patienterne ønsker at supplere med til afsnittet, som fx ikke kan rummes i afkrydsningen i de lukkede spørgsmål. Præsentationen af afdelingens kommentarer følger afdelingens afsnit og herunder temaopdelingen i spørgeskemaet. Spørgsmålene om patienternes samlede indtryk vises dog altid før de øvrige temaer i spørgeskemaet.

Spørgeskemaet har fire åbne spørgsmål fordelt på temaerne "Ankomst/Modtagelse", "Information", "Fejl" og "Samlet indtryk", hvor patienterne kan indsætte deres kommentarer.

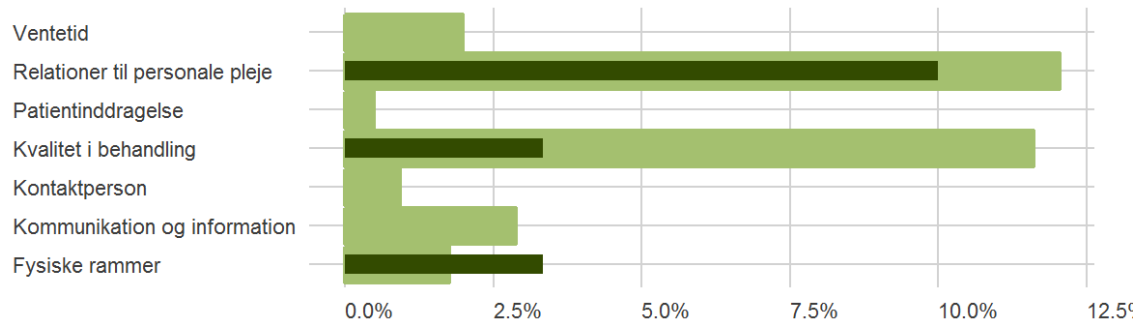
Nedenfor er de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret. Kun kommentarer som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens faktuelle oplysninger er udeladt, hvis de løsrevet fra andre oplysninger i spørgeskemaet ikke giver mening. Såfremt der er ændret i kommentarerne, for eksempel af hensyn til patienternes anonymitet, er det markeret med [].

Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af de åbne spørgsmål i spørgeskemaet. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit er muligt at følge den enkelte patient og se, om patienten har knyttet en eller flere kommentarer til spørgeskemaet. Patientens samlede indtryk er indsat, så det er muligt at sammenholde patienternes samlede indtryk med patienternes kommentarer.

Kategorisering af kommentarer under "Samlet indtryk" Kommentarerne under "Samlet indtryk" kan være markeret med et eller flere temaer, som knytter sig til indholdet i kommentaren. Kommentarerne rubriceres efter kategorierne ventetid, kvalitet i behandling, relationer til personale/pleje, patientinddragelse, kommunikation og information, kontaktperson og fysiske rammer. Det giver et billede af, hvilke kategorier patienterne vælger at fremhæve ved at skrive en kommentar.

Andelen af afdelingens patienter der svarer, og som har skrevet kommenteret på noget indenfor en given kategori, er vist i Figur 1.

**Figur 1. Afdelingens kategoriserede kommentarer under "Samlet indtryk".  
(Eget resultat er mørkegrøn, øvrige afdelingers patienter er lysegrøn.)**



**40. Skriv her, hvis du synes, at afdelingen kunne gøre noget bedre, eller hvis du synes, at afdelingen gjorde noget særligt godt**

	Kommentar	Er du alt i alt tilfreds med forløbet, fra du blev indlagt, til du blev udskrevet?
7	Tilfreds.	I høj grad
10	Man bør kunne møde sin læge, selvom det er weekend. Ikke bare umyndiggøre! Kvalitet i behandling,	Slet ikke
3	Det var en god erfaring. Afdelingen er en fin oplevelse.	I meget høj grad
4	Det var frustrerende at ligge på en stue, hvor der lå en der råbte og en, der rendte med min rollator og lagde sit gebis på mit bord om natten. Det gav ikke megen nattero, men de var jo demente. Fysiske rammer,	I nogen grad
1	Jeg fik en meget venlig behandling af personalet både med drikke og mad som var meget fin. Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad
8	Jeg syntes, at jeg har haft en god hjælp på hospitalet, og at jeg har fået en rigtig god behandling. Der var virkelig mange ting jeg havde brug for hjælp til, og det fik jeg i højeste grad. Jeg har ikke noget at kritisere. Afdelingen gjorde alt hvad de kunne, og med et smil på læben. Relationer til personale/Pleje,	I høj grad
2	Er diabetiker og maden er for fed. Når jeg er hjemme, får jeg igen blod-sukkeret på plads. Relationer til personale/Pleje,	I høj grad

## 06. Skriv her, hvis du har kommentarer til modtagelsen eller forslag til forbedringer

Kommentar	Oplevede du, at det gik hurtigt, fra du ankom til sygehuset, til du blev tilset af en sygeplejerske eller en læge?
5 Jeg har kun godt at sige om min indlæggelse. Alle læger sygeplejersker og andet personale var meget flinke og hjælpsomme. Jeg fejrede min [fødselsdag] i sygesengen, og det var en stor oplevelse for mig, på den måde personalet viste mig på dagen. Tusind tak for det.	I meget høj grad
11 Det gik hurtigt på akutafdelingen med at undersøge, tage blodprøver m.m. endvidere at få bestilt plads til røntgenfotoografering. Jeg har kun godt at sige om den afdeling.	I høj grad
10 Personalet var sådan set flinke nok, men en læge så jeg ikke noget før [flere dage efter min indlæggelse]. Jeg blev indlagt [i efteråret] på Akutafdelingen. Første nat var jeg så træt, at jeg sov uden videre. [Næste] aften anmodede jeg om at få min [medicin], men den havde lægen strøget! Resultatet var en søvnløs nat! Jeg skulle åbenbart have en "kold tyrker". Jeg var dybt chokeret! Og er slet kommet rigtig over det endnu! Jeg kunne slet ikke synke noget i flere dage. Jeg tabte et kilo i døgnnet flere dage i træk. Lægen insisterede på mere [medicin]! Jeg protesterede! Da jeg [få dage efter indlæggelsen] opdagede, at lægen også havde strøget [anden medicin], og ændret min [medicin generelt]. Jeg troede nærmest, man ville mig til livs. [Dagen efter] mødte jeg sammen med mine [pårørende] lægen. [Lægen] ville give [andre] piller i stedet for [vanlig medicin] etc. Heldigvis dukkede en mere forstående læge op [nogle dage efter]. Men jeg var stadig ret svækket efter dette chok. Kan langt fra det samme som før [indlæggelsesdatoen]. Hele forløbet må også ses på baggrund af, at jeg mens jeg endnu var akut, blev budt velkommen til [afdelingen] af en meget sympatisk læge, der alvorligt spurgte mig, om jeg ville genoplives, hvis jeg fik et hjerteslag og risikere at blive en "grønsag". Fornuftigt spørgsmål og jeg ville ikke genoplives. [Lægen] orienterede min [pårørende] om mit synspunkt og lod forstå, at [lægen] var der hele weekenden. Vi troede [lægen] mente på [afdelingen], men der var [lægen] jo ikke!	I ringe grad
9 Jeg blev fantastisk godt modtaget. I det hele taget en dejlig modtagelse af hele personalet på afdelingen. De var søde og hjælpsomme.	I meget høj grad



Et stort knus til dem.

- |   |   |            |
|---|---|------------|
| 1 | Jeg er meget tilfreds med den gode behandling, jeg fik.   | I høj grad |
| 8 | Min kone og datter var med til min indlæggelse. Det var stor hjælp for mig, da jeg var noget "medtaget". Der er ikke de store ting at klage over. Alle var meget positive ved min indlæggelse. Der var mange spørgsmål og meget forståelse. Det var lidt en barsk omgang [at blive overført til Geriatriisk Afdeling]. Det var ikke så meget personalet, men det var ved at være aftentid etc. så det var godt for mig at min kone og min datter der var hos mig. Der var mange nye indlæggelser så der var fart på, og på min stue var der en barsk uro men takket være min familie gik det. Men jeg blev lidt forvirret, [da] jeg blev jo indlagt på grund af et MEGET lavt blodtryk, som gjorde at jeg besvimede flere gange derhjemme, og jeg havde mistet kræfterne i mine ben. Men personalet var meget omsorgsfulde da der faldt ro over afdelingen. Efter den første dags indlæggelse har jeg intet at klage over. Alt personalet var meget kvikke, søde, glade og opmærksomme, jeg blev passet virkelig godt. Lægesamtaler var der også, hvor alle var virkelig interesserede og tog sig tid. Dejlige sygeplejersker, der også forstod omsorgen og var glade og positive. Men der var nok at se til for personalet. Spisning det var også perfekt, sundt og lækkert. | I høj grad |

## **17. Beskriv den eller de fejl du oplevede**

Kommentar	Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?
11 Jeg skriver på min mands vegne, da han ikke mere kan klare computeren. Flytning til Geriatrik Afdeling var knap så vellykket, som da min mand var på afdelingen for to år siden. Der skete det, at en medpatient fik tegn på roskildesyge, hvilket betød, at min mand måtte i isolation i to døgn. Det er ikke godt for et menneske med Alzheimer. Det betød også, at min mand var meget alene, og det var ikke godt for ham. Da han skulle hjemsendes, skulle han have ilt med, men ingen gav besked om, hvor længe det skulle vare.	Ja
6 Jeg fik for meget morfin ved indlæggelse.	Ja

### **35. Skriv her, hvis du har manglet information i forbindelse med din indlæggelse og udskrivelse**

	Kommentar	Er du alt i alt tilfreds med forløbet, fra du blev indlagt, til du blev udskrevet?
5	Det hele gik [] meget flot. Der var stor hjælpsomhed omkring mig. TAK.	I meget høj grad
11	Jeg synes, at alle informationer, også sygdommens navn, skal stå på dansk og ikke latin, som de færreste forstår.	I nogen grad
10	Som sagt blev jeg forvirret/chokeret over modtagelsen! Har ikke forvundet det chok endnu. Udskrivelsen var helt i orden, inklusiv det nu højest påkrævede genoptræningprogram. Nu kunne jeg knapt nok gå, mens jeg ved indlæggelsen var ret mobil, selvom jeg gik med stok.	Slet ikke
8	Blandt andet med den medicin jeg fik anbefalet. Der kunne godt have været lidt mere orientering, men en god læge og et godt apotek, så klarer [pårørende] det. []	I høj grad